

# WERKPLAN 2019 – 2021 van de Cliëntenraad Elkerliek Ziekenhuis

## Visie/ missie

De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle patiënten van het Elkerliek ziekenhuis. De Cliëntenraad doet dit door er op toe te zien dat het ziekenhuis kwalitatief goede en veilige zorg biedt, die aansluit bij wat de mensen nodig hebben. De Cliëntenraad ziet de patiënt en de zorgverleners uit het ziekenhuis daarbij als partners: de patiënt denkt en beslist mee over zijn of haar eigen zorgvraag en de daarbij passende behandeling.

De Cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur, gevraagd of ongevraagd. Dit adviesrecht is gebaseerd op de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ), de Statuten van het Elkerliek ziekenhuis en de Samenwerkingsovereenkomst tussen de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis. De Cliëntenraad is onafhankelijk en hoeft geen verantwoording aan derden af te leggen.

In dit **Werkplan 2019 – 2021** staat hoe de Cliëntenraad in deze jaren invulling geeft aan de belangenbehartiging van de patiënten van het Elkerliek ziekenhuis. Het werkplan is tot stand gekomen op basis van een uitvoerige interne discussie over inhoud en werkwijze. De inhoud van het **Werkplan 2019 - 2021** wordt weergegeven in de vorm van 17 projecten, waarbij de projecten 1 tot en met 4 de hoofdprojecten zijn. De twee leden die bij elk project genoemd worden, zijn de trekkers daarvan.

## Project 1 KWALITEIT VAN ZORG EN VEILIGHEID (Corry – Maya - Lonneke)

Inwoners van Helmond en de Peelregio dienen gebruik te kunnen maken van toegankelijke, kwalitatief goede en veilige ziekenhuiszorg in een veilige omgeving. De beleving van patiënten over deze zorg moet daarbij worden betrokken.

De Cliëntenraad van het Elkerliek ziekenhuis wil hieraan bijdragen door:

- kennis te nemen van de uitkomsten van patiënttevredenheids- en belevingsonderzoeken, klachten en VIM-meldingen om op basis hiervan adviezen uit te brengen aan de Raad van Bestuur en eventuele anderen;
- deel te nemen aan de veiligheidsrondes in het ziekenhuis;
- deel te nemen aan de Commissie Kwaliteit en Veiligheid.

Aspecten die hierbij van belang zijn, zijn onder andere de onderstaande.

- Het ziekenhuis moet aan patiënten zorg op maat kunnen bieden.
- Samen Beslissen en de '3 goede vragen' dienen het uitgangspunt te zijn bij de behandeling en bejegening van patiënten.
- Wachttijden, zowel voor het maken van afspraken als behandeling, moeten kort zijn.
- Verwijzing naar en doorverwijzing vanuit het ziekenhuis (inclusief informatie over medicijngebruik) moeten goed geregeld zijn.
- Informatie moet ook voor minder taalvaardige patiënten toegankelijk zijn.
- Goede verhoudingen tussen alle betrokkenen binnen het ziekenhuis is een voorwaarde voor goede kwaliteit van zorg.
- Privacy van patiënten, ook waar het gaat om digitale toepassingen, dient gewaarborgd te zijn.

## Project 2 SAMENWERKING MET MEDISCH SPECIALISTEN (Harry – Angelie)

De Vereniging Medische Specialisten (VMS) en de Cliëntenraad hebben uitgesproken nauwer te willen samenwerken. Naar het oordeel van de Cliëntenraad formuleert het Visiedocument Medisch Specialist 2025 de benadering waarin de Cliëntenraad zich perfect kan vinden. De dialoog die de Cliëntenraad wil voeren met de VMS zal gebaseerd zijn op de onderstaande tekst uit dit visiedocument.

*De medisch specialist werkt samen met de patiënt en diens naasten in verschillende rollen en samenwerkingsverbanden aan het bevorderen en behouden van kwaliteit van leven in alle stappen van het zorg- en behandelproces, van voorzorg tot en met nazorg. Samen beslissen is dagelijkse praktijk. Medische specialisten handelen vanuit Positieve Gezondheid. Patiënten zijn uniek, ze hebben verschillende behoeften en wensen. Bovendien verschillen zij in gezondheidsvaardigheden. Voor dit laatste is veel aandacht. We zorgen er samen voor dat de gezondheidsvaardigheden van patiënten verbeteren. De (informatie) technologie verandert de processen binnen en buiten zorginstellingen. De patiënt en medische specialist hebben eenvoudig contact via digitale technologie. Zowel patiënten als medische specialisten maken veelvuldig gebruik van digitale hulpmiddelen.*

## Project 3 SAMEN BESLISSEN EN ETHIEK (Angelie – Lonneke - Maya)

**Samen Beslissen** betekent eigenlijk wijzen op verschillende behandelopties waarover een gezamenlijk besluit door arts en patiënt genomen moet worden. De arts zal de patiënt helpen om goed geïnformeerd de opties af te wegen. Samen beslissen lijkt vanzelfsprekend: de een heeft de kennis en de ander moet het ervaren. Samen beslissen in een spreekkamer begint met een gesprek tussen arts en patiënt. Dit vraagt van de professional om bescheiden te luisteren, om te begrijpen en om de voorkeur van de patiënt boven tafel te krijgen om samen tot een doeltreffende oplossing te komen.

De '3 goede vragen' en de klantbeloften helpen de cliënt. De werkgroep Samen Beslissen ondersteunt de zorgverleners en probeert hen te enthousiasmeren.

### **Ethiek**

Het NIAZ (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de zorg) heeft voor belanghebbenden kenbare afspraken gemaakt met betrekking tot de medisch-ethische kaders waarbinnen de zorg vorm en inhoud krijgt. De eerder ingezette weg rond ethiek en ethisch handelen, dient met voortvarendheid vervolg krijgen.

Ethiek is subjectief: waarheid, goedheid, veiligheid, gedachten, gevoelens, wil, handelingen volgens ethisch basisoordeel. Voor zowel de cliënt als de zorgverlener moet er verantwoord gehandeld worden met de nadruk op het welzijn van de patiënt. In deze lijn wil de Cliëntenraad ondersteuning geven.

## Project 4 E-HEALTH/ MIJNELKERLIEK (Ton – Hermien)

**E-health** is een begrip dat we steeds vaker tegen zullen komen. Het uitgangspunt van e-health is om patiënten van digitale zorgtoepassingen te voorzien met als doel de zorg en nazorg te verbeteren. Patiënten kunnen hiermee de regie over hun eigen gezondheid beter behouden. De Cliëntenraad wenst actief mee te praten over het beleid en de invoering van e-health binnen het Elkerliek ziekenhuis.

Het Elkerliek heeft sinds februari 2018 een eigen zorgportaal voor elke patiënt via **MijnElkerliek**. Het zorgportaal bevat een berichtenbox waar de patiënt zijn eigen behandeling kan volgen. Zowel de behandelend arts als de patiënt kan het zorgportaal inzien en/of wijzigingen aanbrengen. Op termijn is via dit portaal ook e-consult mogelijk met de behandelende arts.

De Cliëntenraad wenst op de hoogte te worden gehouden over, en waar nodig overleg te hebben met, betrokken partijen over een goede en begrijpelijke toegankelijkheid van het zorgportaal. Tevens verwacht de Cliëntenraad dat patiënten die niet over voldoende taal- en digitale vaardigheden beschikken, voldoende toegankelijkheid houden tot voor hun relevante informatie.

**Project 5 EXTERNE ZORGRELATIES: Zorgboog, Savant, Ambulancezorg, Huisartsenzorg, Transmurale zorgbrug, Quartz, Peelregio ((Corry) - Hermien – Angelie)**

De Cliëntenraad acht het van groot belang dat er meer aandacht komt voor een goede overdracht van patiënten van het Elkerliek ziekenhuis naar de eerstelijnszorg en vice versa. Met name bij kwetsbare ouderen is een goede overdracht van cruciaal belang. Overleg tussen ziekenhuis, zorginstellingen, huisartsen en andere betrokken partijen moet regelmatig plaatsvinden met als doel in 2019 een betere samenwerking te realiseren. De Cliëntenraad wil deelnemen aan en bijdragen in projecten op dit vlak.

**Project 6 ONDERNEMINGSRAAD (OR) EN VERPLEEGKUNDIG STAFBESTUUR (VSB) OVER KWALITEIT VAN (VERPLEGEND) PERSONEEL (Lonneke – Ton)**

De Cliëntenraad voert drie keer per jaar overleg met de OR en het VSB. Deze overleggen zijn gericht op de kwaliteit van het (verplegend) personeel. Daarnaast worden andere, voor patiënten relevante, onderwerpen ingebracht en besproken.

**Project 7 WAARBORGEN TOEKOMST ELKERLIEK ZIEKENHUIS (Harry – Corry)**

De Cliëntenraad zal zijn aandacht voortdurend richten op het waarborgen van de toekomst (de continuïteit) van het Elkerliek ziekenhuis als algemeen ziekenhuis voor de regio Helmond en de Peel. Hiertoe behoren:

- binding met patiënten;
- binding met personeel;
- een financieel gezonde basis, mede ten behoeve van de vernieuwing van het ziekenhuiscomplex in Helmond en Deurne;
- behoud van een Spoedeisende Hulp in Helmond op 24/7 basis;
- voldoende specialismen aanwezig, met name voor de oudere bewoners van de regio;
- een goede relatie met CZ, de grootste zorgverzekeraar van het Elkerliek ziekenhuis.

De Cliëntenraad toetst de beleidstukken van de Raad van Bestuur op onder andere deze punten en zal daarover adviseren.

**Project 8 VERNIEUWING FACILITEITEN HELMOND EN DEURNE (Corry –Hermien)**

De Cliëntenraad zal de vinger aan de pols houden daar waar het gaat om de planning, invulling en uitvoering van het strategisch vastgoedplan van het Elkerliek ziekenhuis. Voor patiënten dienen goede en goed bereikbare voorzieningen beschikbaar te blijven, met oog voor technologische ontwikkelingen en veranderende behoeften van patiënten. Gastvrijheid blijft belangrijk. De Cliëntenraad let daarbij ook op de hotelfuncties van het ziekenhuis, zoals receptie, toegankelijkheid, maaltijden, schoonmaak, bezoekmogelijkheden, parkeren etcetera.

**Project 9 COMMUNICATIE EN PROFILERING (Hermien – Angelie)**

Om in contact te zijn en te blijven met de achterban is goede communicatie voor de Cliëntenraad van belang. Regelmatig wordt op sociale media (Facebook en Twitter) een bericht geplaatst over zaken

die spelen in het Elkerliek ziekenhuis en die van belang zijn voor bezoekers van het ziekenhuis. Reacties worden weer meegenomen als input voor de Cliëntenraad. Deelname aan Open Dagen in het Elkerliek ziekenhuis draagt bij aan een duidelijke zichtbaarheid voor de achterban. De Cliëntenraad zal hier waar mogelijk en wenselijk in participeren. Keurmerken die van belang zijn voor onze patiënten moeten zoveel mogelijk behouden blijven. Keurmerken zijn een signaal van kwaliteitsaanduiding. Dit vergroot en behoudt het vertrouwen in het Elkerliek ziekenhuis.

#### **Project 10 LAAGGELETTERDHEID (Ton – Harry)**

In de regio Helmond – de Peel ligt het percentage laaggeletterdheid hoger dan het landelijke gemiddelde. Het aanbieden van informatiemateriaal behoeft in dit kader specifieke aandacht. Professionals dienen hiermee rekening te houden als zijn patiënten informeren. De Cliëntenraad zal voortdurend aandacht blijven vragen voor dit onderwerp. In dit kader wil de Cliëntenraad overleg voeren met de Afdeling Communicatie.

#### **Project 11 CLIËNTENJAARPRIJS (Corry – Maya)**

De Cliëntenraad reikt jaarlijks de Cliëntenjaarprijs uit. Deze prijs wordt toegekend aan een project waarbij de patiëntgerichtheid centraal staat, en dat ook vernieuwend is en als voorbeeld voor anderen kan dienen.

#### **Project 12 KINDERADVIESRAAD (Lonneke – Maya)**

De Cliëntenraad ondersteunt dit initiatief van harte. Wanneer er daadwerkelijk van start wordt gegaan, kan de Cliëntenraad publicitair ondersteunen door zijn achterban te betrekken. Een Kinderadviesraad helpt om kinderen en ouders te betrekken bij de zorg voor met name kinderen in het Elkerliek ziekenhuis. Daardoor kan het ziekenhuis zijn zorg kwalitatief van een nog beter niveau leveren.

#### **Project 13 ZORGVERNIEUWING (Angelie – Harry)**

De Cliëntenraad ondersteunt de benadering van het Elkerliek ziekenhuis van waardegedreven zorg, als resultaat van programma's als Klant & Markt en Operationele Excellence, mede door de inzet van persoonlijk leiderschap.

#### **Project 14 VEILIGHEIDSRONDES (Ton – Maya - Lonneke)**

De Cliëntenraad neemt actief deel aan de veiligheidsrondes. Aan de hand van een vastgestelde aandachtspuntenlijst worden afdelingen bezocht. Het gesprek met afdelingshoofden en medewerkers staat centraal. Gekeken wordt naar de bekendheid en naleving van protocollen en veiligheidsmaatregelen. Aandachtspunten zijn verder kwaliteit, ARBO en milieu, medicatie, VIM, veiligheid, hygiëne, opslag van goederen, schoonmaak, (medische) apparatuur en noodsituaties.

#### **Project 15 SENIORVRIENDELIJK ZIEKENHUIS (Hermien -Ton)**

Deze doelgroep blijft aandacht van de Cliëntenraad verdienen.

**Project 16 CONTACTEN ZIEKENHUIZEN IN DE REGIO (Corry – Angelie)**

Het delen van kennis en ervaring met Cliëntenraden van andere ziekenhuizen zorgt voor meer inzicht in en kwaliteit en effectiviteit van het functioneren van onze eigen Cliëntenraad. Met name overleg met Cliëntenraden van omliggende ziekenhuizen draagt bij aan een goede en positieve samenwerking. De voorzitters van de Cliëntenraden van de vier ziekenhuizen in Zuid-Oost Brabant hebben twee keer per jaar overleg. Verder is er eens per jaar een bijeenkomst voor alle leden van de vier Cliëntenraden. Het organiseren van deze jaarlijkse bijeenkomst wordt gerouleerd.

**Project 17 HARTNETWERK ( Maya – Harry)**

Hartnetwerk is een samenwerkingsverband tussen diverse zorgaanbieders met als doel om de kwaliteit van (na)zorg voor hartpatiënten te verbeteren en te waarborgen. De Cliëntenraad wil een bijdrage leveren door erop toe te zien dat hartpatiënten van het Elkerliek ziekenhuis de juiste zorg en behandeling krijgen op basis van afspraken in dit samenwerkingsverband. Eén lid van de Cliëntenraad heeft zitting in de zogenaamde Adviesraad, bestaande uit vertegenwoordigers van Cliëntenraden van eerste en tweedelijns zorgaanbieders in de regio.

Aldus vastgesteld op 18 november 2019

**Cliëntenraad Elkerliek ziekenhuis**

Corry Bombeeck (voorzitter)

Harry Hofmans (vice-voorzitter)

Angelie van Alphen

Lonneke Houx

Hermien Jalink

Maya Jonkers

Ton Witlox